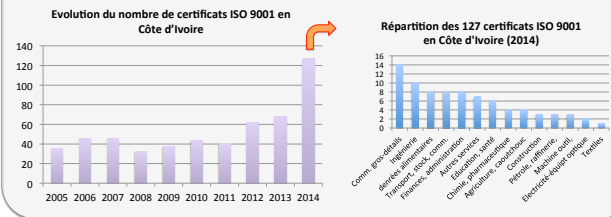


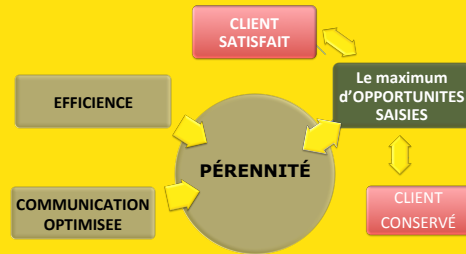
1. Contexte

Depuis la fin de la crise politique en Côte d'Ivoire en 2011

- Croissance économique lente mais
- Volonté politique d'accroître la capacité des PME : Hausse du nombre de PME de 13 400 en 2010 à 30 000 en 2013. (1)
- De nombreux concurrents en électricité (2)
- Concurrents en automatisme < 10 (rares certifiés ISO 9001)
- Fort essor de la Qualité, (3), référence attractive pour les clients



2. Enjeux



Evolution des charges d'exploitation en dents de scie.

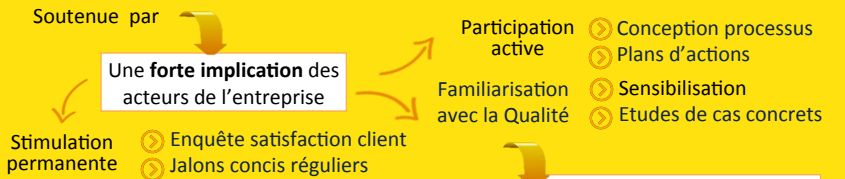
Remarques Clients :
- temps de réponse lent,
- comportement terrain à améliorer,
- compte-rendu de chantier rares.

3. Problématique

Apporter **COMPÉTITIVITÉ et ATTRACTIVITÉ EN PME/TPE DU DOMAINE DES SERVICES D'INGÉNIEURIE** grâce à la **QUALITÉ**

Oui mais **COMMENT IMPLÉMENTER L'ISO 9001 (4) DANS UN ORGANISME A FAIBLE CULTURE QUALITE EN GARDANT FLEXIBILITÉ ET AGILITÉ**

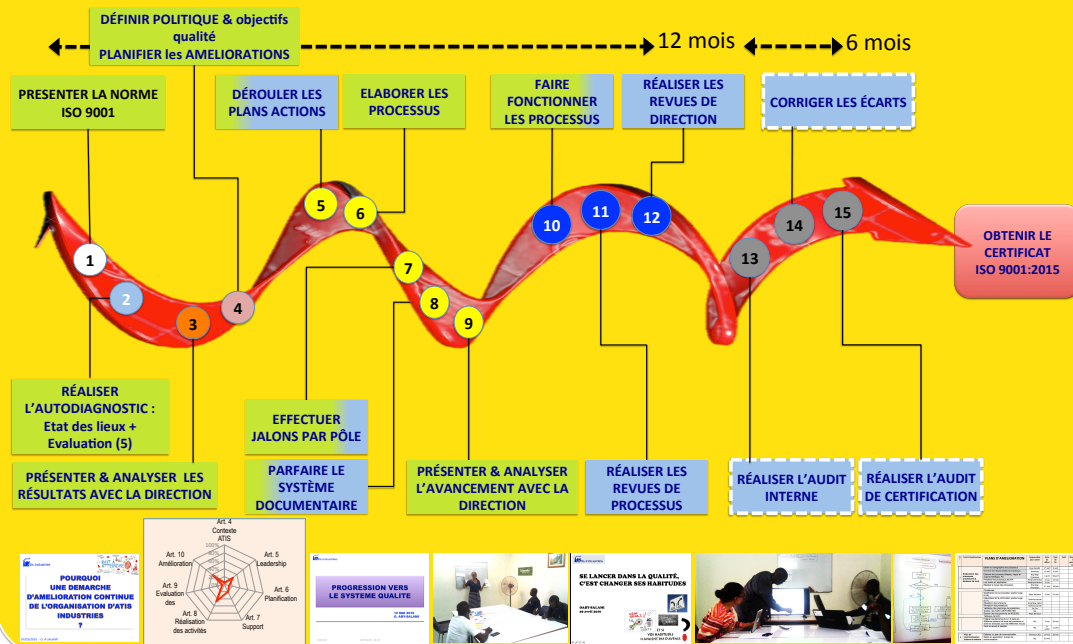
Une **méthode** adaptée d'intégration du système de management Qualité



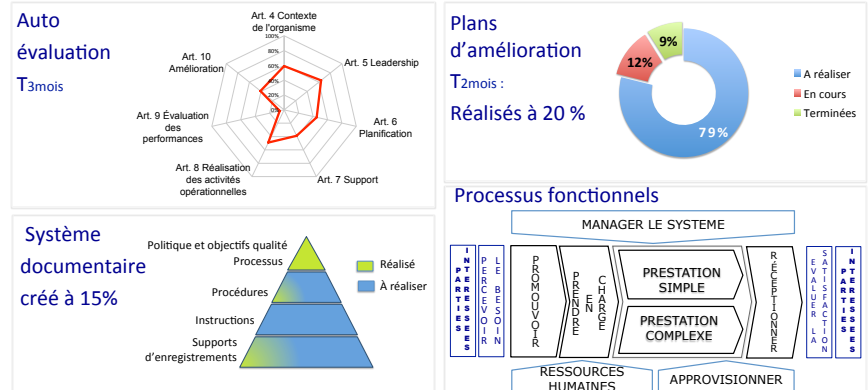
Et un guide : FD X 50 818 (6)

FAIRE DU MANAGEMENT DE LA QUALITE UN SOCLE ROBUSTE POUR RASSURER LE CLIENT ET ASSURER L'EXPANSION (7)

4. Méthode : Le processus ISO 9001 - TPE/PME



5. Résultats de l'implémentation de l'ISO 9001



6. Perspectives

- Certification ISO 9001:2015
- Mise en place de méthodes Agiles
- Enquête de Satisfaction client
- Instruction et dispositifs de sécurité normalisés

Bibliographie

(1) J. DJOSSOU, Les PME passent de 26.000 à 30.000 en 9 ans en Côte d'Ivoire, www.alerte-info.net, 2013 - (2) Annuaire des sociétés de Côte d'Ivoire, <http://www.goafricaonline.com/ci/annuaire>, 2016 - (3) L. CHARLET, The ISO survey of management system standard certification (1993-2014), 2015 - (4) « NF EN ISO 9001 Système de management de la qualité – Exigences », www.afnor.org, 2015-10-15 - (5) Grille autodiagnostic ISO 9001-2015 (www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n°338) - (6) « FD X50-818 Qualité et Management Guide pour l'amélioration de la performance des TPE/PME par une démarche qualité progressive », www.afnor.org, janvier 2012 - (7) O. ABY-SALAMI, UTC, Master QPO, Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n°340, juin 2016